



# RÉFÉRENTIEL QUALITÉ DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE DE L'ÉTAT



1<sup>er</sup> février 2024  
Tableau référentiel des engagements



# SOMMAIRE

<b>MODULE GÉNÉRAL N° 1 :</b> Qualité de service et relation aux usagers .....	7
<b>MODULE GÉNÉRAL N° 2 :</b> Pilotage des démarches qualité et de l'éco-responsabilité des services.....	23
<b>MODULE MÉTIER N° 3 :</b> Délivrance de titres sécurisés .....	31
<b>MODULE MÉTIER N° 4 :</b> Délivrance de titres et documents relatifs à l'entrée et au séjour des étrangers en France .....	33
<b>MODULE MÉTIER N° 5 :</b> Relation avec les collectivités territoriales, garanties des libertés publiques et du respect de la loi.....	35
<b>MODULE MÉTIER N° 6 :</b> Pilotage des politiques interministérielles.....	37
<b>MODULE MÉTIER N° 7 :</b> Polices administratives liées à la sécurité .....	39
<b>MODULE MÉTIER N° 8 :</b> Communication d'urgence en cas d'évènement majeur.....	41

## **La qualité de service : un enjeu national que le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer s'est approprié depuis plus de 15 ans :**

Le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer, attaché à garantir le haut niveau de qualité de la relation et du service rendu à ses usagers, déploie depuis plus de 15 ans une démarche qualité au sein de l'ensemble de ses services, au plus proche des territoires.

Le réseau préfectoral s'est approprié de manière exigeante et ambitieuse cet enjeu fort : début 2023, 100 % des préfetures et des hauts-commissariats étaient labellisés Quali-e-Pref, après une mobilisation sans précédent à la suite de la crise sanitaire.

Le référentiel Quali-ATE s'inscrit dans la continuité des précédentes démarches en modernisant la démarche qualité grâce à une simplification de la rédaction des engagements et un assouplissement des modalités de preuve. Elle prend aussi en compte les grandes orientations récentes du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer dans le cadre des missions prioritaires des préfetures 2022-2025 et du plan stratégique de l'administration territoriale de l'État. Le référentiel s'attache également à prendre en compte les engagements Services Publics+, témoignant ainsi de la volonté du ministère d'ancrer sa démarche dans le programme interministériel, porté par le gouvernement, de qualité de service rendu aux usagers.

C'est en effet en renforçant l'adaptation des engagements aux organisations locales que l'appropriation par les services sera facilitée. Celle-ci sera alors porteuse de sens et soulignera les valeurs du service public. Par cette approche, la démarche qualité est réaffirmée comme un levier de management des services au bénéfice de l'amélioration continue du service rendu aux usagers.

Le référentiel Quali-ATE est présenté sur deux supports, d'une part ce tableau synthétique et d'autre part une notice explicative.

Ce tableau synthétique du référentiel « Quali-ATE » regroupe l'ensemble des engagements et sous-engagements à respecter dans le cadre du processus de labellisation « Quali-ATE ». Il précise les modalités de contrôle des différents engagements, sans être prescriptif dans la majorité des éléments de preuve attendus, afin de permettre aux services candidats de conserver leurs modalités d'organisation spécifiques.

La notice explicative guide de manière plus approfondie le référent qualité, les services et l'auditeur dans l'interprétation des méthodes de contrôle et explicite la nature des éléments de preuve attendus pour chaque engagement.

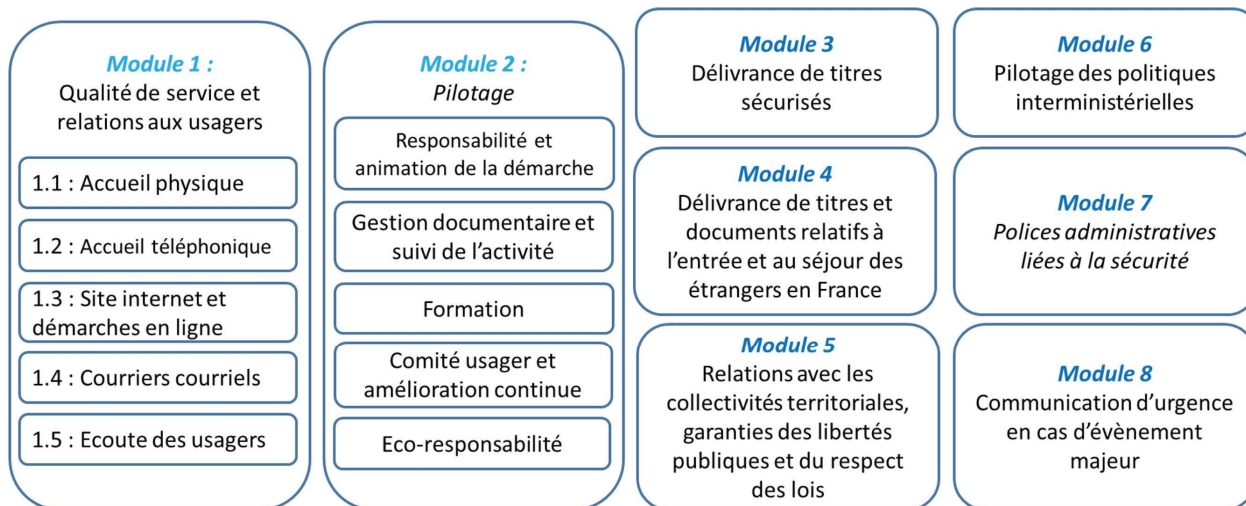
Le tableau synthétique constitue également un support de communication, à disposition des usagers, sur le détail des engagements pris par les services candidats à la labellisation.

## Architecture du référentiel :

Le référentiel Quali-ATE est composé de 8 modules :

2 modules « généraux » socles couvrant les fondamentaux de la démarche qualité de l'administration territoriale de l'État : qualité de service et relation aux usagers, pilotage des démarches qualité et de l'éco-responsabilité des services.

6 modules « métiers » recoupant une part importante de l'activité des préfectures et sous-préfectures et les domaines pour lesquels la relation avec les usagers sont les plus importantes (particuliers, professionnels, institutionnels...).



Pour obtenir le label Quali-ATE, les préfectures devront s'engager sur deux modules métiers au minimum et les sous-préfectures sur au moins un module métier, outre les deux modules généraux socles, qui regroupent les engagements fondamentaux de toute démarche qualité.



	Préfectures avec CERT	Préfectures sans CERT	Sous-préfectures dotées d'un CERT	Sous-préfectures sans CERT
<b>Labellisation</b>	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Sur la base du volontariat
<b>Module métier « délivrance de titres sécurisés »</b>	Obligatoire		Obligatoire	
<b>Autres modules métiers</b>	Au minimum un deuxième module métier supplémentaire au choix	Au minimum deux modules métiers au choix	La sous-préfecture peut choisir sur la base du volontariat un ou plusieurs modules métiers supplémentaires	Au minimum un module métier au choix



# MODULE GÉNÉRAL N° 1 :




Qualité de service  
et relation aux usagers




## A - TOUS CANAUX DE CONTACT

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.</b></p> 	<p>1.1. Nous mettons à votre disposition les informations liées au fonctionnement de nos services. La date de mise à jour des informations est indiquée sur les documents affichés.</p>	<p>Vérification de l'affichage à l'accueil physique sur le site internet, et service-public.fr (Voir liste des informations obligatoires dans la notice explicative).</p> <p>Vérification de l'actualisation avec la mention de la date de mise à jour.</p>
<p><b>2. Nous nous engageons à vous réserver un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel.</b></p> 	<p>2.1 Nous sommes disponibles et accueillons les usagers en toute sécurité par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie et de bienveillance en prenant congé par une formule de politesse.</p> <p>2.2 Nous vous accueillons de manière organisée et l'accueil des personnes en situation de handicap ou en difficulté (cf. glossaire) a été formalisé. Des équipements ou une organisation appropriée sont mis en place pour les recevoir.</p> <p>2.3 Tous nos agents sont identifiables.</p> <p>2.4 Nous prenons en compte la demande des usagers en difficulté et délivrons les informations et explications personnalisées nécessaires aux usagers qui le demandent afin de les aider dans leurs démarches administratives relevant du champ de compétence des services.</p> <p>2.5 Dans le cadre des renseignements sur les titres sécurisés et étrangers par téléphone et par courriels, nous disposons de l'historique de vos contacts avec l'administration, afin de faciliter le passage d'un canal à l'autre.</p>	<p>Appels mystères.</p> <p>Vérification de la connaissance du contenu du guide de l'accueil par le personnel d'accueil.</p> <p>Vérification de la mise en œuvre d'une procédure d'accueil formalisée des personnes en situation de handicap et des personnes en difficulté.</p> <p>Vérification des équipements et du registre public d'accessibilité.</p> <p>Examen des modalités d'identification mises en œuvre.</p> <p>Entretien avec le personnel et le médiateur numérique afin de vérifier les modalités d'explication et d'aide apportées.</p> <p>Le standard est en mesure d'informer l'utilisateur des modalités alternatives pour prendre rendez-vous ou déposer une amende.</p> <p>Cet engagement est porté par le centre de contact citoyen de l'ANTS et l'ANEF.</p>




## B - ACCUEIL PHYSIQUE


Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>3. Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches.</b></p>	<p>3.1 Nous mettons à votre disposition un point numérique équipé d'un ordinateur, d'une imprimante et d'un scanner.</p> 	<p>Vérification de la mise à disposition et de l'accessibilité du point numérique. Vérification de son bon fonctionnement.</p>
	<p>3.2 Notre point d'accueil numérique est accessible, plusieurs créneaux de disponibilité sont proposés dans la semaine.</p> 	<p>Vérification du planning d'ouverture.</p>
	<p>3.3 Vous pourrez, si vous le souhaitez, être accompagné par un médiateur numérique pour réaliser vos démarches au point numérique ou par téléphone à un numéro disponible sur le site Internet départemental de l'État.</p> 	<p>Vérification de l'accompagnement par le médiateur numérique, notamment sur les erreurs les plus fréquemment commises par les usagers.  Registre de suivi de l'activité du PAN (nombre de visites, d'accompagnements au téléphone...).</p>
	<p>3.4 Nous assurons la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles saisies sur le point numérique.</p>	<p>Vérification des modalités mises en place pour garantir la sécurité des données personnelles. Vérification de la signature de la charte de confidentialité par le médiateur numérique et par tout agent intervenant sur le point numérique (service étranger, armes, droit à conduire...).</p>
	<p>3.5 À la fin de chaque accompagnement, nous vous proposons de remplir un questionnaire de satisfaction.</p>	<p>Vérification de la réalisation et des résultats de ces questionnaires de satisfaction.</p>
	<p>3.6 Pour les démarches prévues par le bouquet de services du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer et conformément à l'accord cadre « France services », un ou plusieurs agent(s) assurent la formation et le soutien des France Services du département.</p>	<p>Vérification de l'organisation mise en place avec les France Services.  Suivi des échanges et des sessions de formations organisées avec les France Services.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>4. Nous vous orientons vers le service compétent et prenons en charge votre demande.</b></p> 	<p>4.1 S'il existe un point d'accueil général, selon les horaires, l'agent d'accueil traite votre demande ou vous oriente vers l'interlocuteur ou l'administration compétents quel que soit le canal. Il vous informe du nom du service compétent et de sa localisation sur le site.</p> <p>4.2 S'il existe des points d'accueil annexes, un affichage vous oriente vers le point d'accueil général et vous informe sur les services qui y sont disponibles.</p> <p>4.3 Une signalétique interne, aisément repérable dès l'entrée dans les locaux, indique la localisation des bureaux ou guichets recevant du public ainsi que le point numérique.</p> <p>4.4 Un agent est en permanence présent dans les bureaux recevant du public pendant les heures habituelles d'ouverture pour vous prendre en charge.</p>	<p>Présence de la liste à jour des coordonnées des services de l'État et administrations du territoire.</p> <p>Présence d'une signalétique interne et/ou externe spécifique, identifiant le point d'accueil général et les éventuels points d'accueil annexes.</p> <p>Présence de cette signalétique.</p> <p>Vérification de la présence d'un agent. Examen des plannings de présence.</p>
<p><b>5. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.</b></p> 	<p>5.1 Nos espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés, propres, et ordonnés, avec une température régulée. L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état, un espace dédié à l'écriture, et les usagers ont la possibilité d'utiliser des toilettes.</p> <p>5.2 La confidentialité est prise en compte dans l'espace d'accueil.</p>	<p>Vérification des modalités de réactivité mises en œuvre en cas d'incidents dégradant la propreté des locaux. Vérification de l'accessibilité des toilettes.</p> <p>Existence d'un emplacement dédié à l'écriture, à proximité du point d'accueil.</p> <p>Examen des moyens mis en œuvre ou des modalités pour garantir la confidentialité.</p>
<p><b>6. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.</b></p> 	<p>6.1 Nous vous accueillons de manière adaptée à votre démarche et si cela est nécessaire nous mettons en place un gestionnaire de file d'attente (GFA).</p>	<p>Vérification des modalités d'accueil organisées selon les différentes démarches.</p> <p>Vérification, le cas échéant, de l'existence du manuel d'utilisation du GFA et de la formation des agents à son utilisation.</p>







Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
	<p>6.2 Nous prévoyons une organisation de l'accueil en cas d'affluence exceptionnelle, nous vous informons des mesures prises pour réduire votre délai d'attente.</p>	<p>Examen des moyens mis œuvre pour réduire le temps d'attente. Existence d'une procédure d'urgence permettant de gérer les pics d'affluence exceptionnelle et d'en informer le public.</p> <p>Examen des résultats des enquêtes de satisfaction.</p>





## C - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE


Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>7. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.</b></p> 	<p>7.1 Les services peuvent avoir recours à un Serveur Vocal Interactif (SVI). Il fonctionne en complément du standard téléphonique de la préfecture, ou du standard d'accueil et de renseignement téléphonique du département, qui assure l'accueil téléphonique général. Le SVI (s'il en existe un) continue de vous renseigner en dehors des heures ouvrées.</p>	<p>Vérification de la communication du numéro du serveur vocal interactif sur le site Internet.</p>
	<p>7.2 Il vous renseigne sans transfert sur les horaires ou bien sur la prise de rendez-vous ainsi que sur les modalités d'accès et éventuellement sur les pièces à fournir pour initier une démarche.</p>	<p>Vérification de la diffusion des informations attendues.</p>
	<p>7.3 Il vous incite également à consulter les sites Internet officiels et les plateformes téléphoniques nationales, avant tout déplacement dans les services, et à consulter la rubrique relative aux démarches pour vous aider dans la constitution de votre dossier.</p>	<p>Vérification de la diffusion des informations attendues. Vérification de la diffusion du serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres. (ou « 09 70 83 07 07 » depuis l'Outre-mer et l'étranger)</p>
	<p>7.4 Votre recherche est simplifiée sur le serveur vocal interactif (SVI) qui comprend un nombre limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information et respecte les grands principes du langage clair. L'ensemble des informations est actualisé régulièrement. L'arborescence du SVI est configurée en fonction des questions les plus fréquemment posées par les usagers.</p>	<p>Vérification de la diffusion des informations attendues. Existence d'une procédure de mise à jour.</p>
	<p>7.5 Le SVI, s'il a été mis en place, vous offre la possibilité d'être en relation avec une personne physique aux heures ouvrées.</p>	<p>Vérification de la possibilité d'être mis en relation avec une personne physique.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>8. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.</b></p> 	<p>8.1 Pendant les heures ouvrées, le standard de la préfecture (ou le service d'accueil et de renseignements téléphoniques -SART- quand il existe) peut vous donner un premier niveau de renseignement sur vos démarches ou vous orienter vers le service compétent.</p>	<p>Appels mystères et examen de l'organisation mise en place ainsi que des outils à disposition des standardistes.</p> <p>Examen du taux général d'appels aboutis trimestriel.</p>
	<p>8.2 Le standard reprend l'appel si votre interlocuteur ne répond pas. Si le transfert d'appel par le standard est techniquement impossible, l'agent vous indique le nom et les coordonnées du service compétent (téléphone ou boîte fonctionnelle).</p>	<p>Examen du taux général d'appels aboutis trimestriel et appels mystères.</p>
	<p>8.3 Nous veillons à limiter au maximum votre temps d'attente.</p>	<p>Appels mystères et examen des modalités mises en œuvre pour réduire le temps d'attente au standard de la préfecture.</p>
	<p>8.4 En s'appuyant notamment sur les données de service-public.fr, les réponses sont fiables et complètes.</p>	<p>Appels mystères.</p>
	<p>8.5 Votre demande, si elle concerne une information générale, peut être utilement réorientée sur les sites Internet officiels.</p>	<p>Vérification de la connaissance des adresses des sites Internet officiels par les agents.</p>
	<p>8.6 En dehors des heures ouvrées, un répondeur vous donne les horaires d'ouverture et vous oriente vers les sites Internet officiels.</p>	<p>Vérification de la diffusion des informations attendues.</p>
	<p>8.7 Aucun de nos numéros n'est surtaxé.</p>	<p>Vérification de l'absence de numéro surtaxé.</p>

## D - SITE INTERNET ET DÉMARCHES EN LIGNE

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>9. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.</b></p> 	<p>9.1 Nous vous garantissons un accès aisé, uniformisé et fiable à l'information générale. Nos sites Internet sont rédigés en langage clair, précis, et adapté.</p> 	<p>Consultation du site Internet. Examen du taux de connexion au site Internet.</p>
	<p>9.2 Nous nous engageons à mettre à votre disposition des informations actualisées.</p> 	<p>Vérification de la révision semestrielle des contenus du site.</p>
	<p>9.3 Nous mettons à votre disposition au moins un outil d'aide en ligne qui indique notamment les erreurs les plus fréquentes et comment les éviter.</p> 	<p>Vérification de l'existence et du contenu des outils d'aide en ligne.</p>
	<p>9.4 En cas de fermeture exceptionnelle ou de changement ponctuel des conditions d'accueil et d'accès (changement d'horaires notamment) nous mettons une alerte sur la page d'accueil du site Internet permettant de vous en informer immédiatement.</p>	<p>Consultation du site Internet.</p>
	<p>9.5 En cas d'erreur sur les pages du site Internet, vous pouvez les signaler en utilisant le formulaire « contact » du même site.</p>	<p>Vérification de la rubrique « signaler une erreur » dans le formulaire de contact dédié.</p>
	<p>9.6 Nous mettons en œuvre une démarche nationale d'accessibilité numérique conforme aux exigences légales pour nos démarches en ligne, sites de communications, applications internes et documents téléchargeables.</p> 	<p>Cet engagement sera porté par l'administration centrale et ne fera pas l'objet d'un contrôle dans les préfetures.</p>
<p><b>10. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.</b></p> 	<p>10.1 Le site service-public.fr est le site de référence pour toutes les démarches administratives. Les fiches relatives à une démarche administrative qui sont présentées sur notre site Internet et celui du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer sont issues du site service-public.fr via un co-marquage des données.</p>	<p>Vérification de la mise en œuvre des directives co-marquage par l'examen du contenu du site Internet.</p>
	<p>10.2 Nous complétons ces informations par les informations locales qui vous permettent de savoir où et comment réaliser cette démarche.</p>	<p>Consultation du site Internet.</p>



Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
	<p>10.3 Nous fournissons sur chaque page d'informations afférentes aux démarches un lien renvoyant vers les solutions d'accompagnement (34 00, PAN...).</p>	<p>Consultation du site Internet.</p>
<p><b>11. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.</b></p>	<p>11.1 Nous vous offrons la possibilité de télécharger ou d'obtenir en ligne tous les imprimés CERFA et la liste des pièces justificatives pour toutes vos démarches administratives, y compris celles relatives à la délivrance des titres, via le lien service-public.fr.</p> 	<p>Mise en œuvre des directives du co-marquage et de l'orientation vers service-public.fr.</p> <p>Vérification de la possibilité de télécharger les formulaires CERFA et listes des pièces justificatives en ligne dans la rubrique « vos droits et démarches ».</p>
	<p>11.2 Pour toutes les démarches, nous nous engageons à ne vous demander que les données ou pièces justificatives qui sont indispensables à l'instruction de la démarche conformément à la réglementation en vigueur.</p> 	<p>Consultation des listes de pièces par échantillonnage.</p>
	<p>11.3 Pour toutes les démarches, à l'exception de celles où l'envoi de pièces justificatives originales est nécessaire, nous vous offrons la possibilité de compléter votre dossier de manière numérisée, et nous accusons réception de votre demande en vous fournissant un délai prévisionnel de réponse ou d'instruction. A chaque fois que cela est possible, nous vérifions que nous ne disposons pas déjà des éléments avant de vous redemander des pièces ou des données.</p> 	<p>Examen des modalités mises en œuvre.</p>
	<p>11.4 Nous vous informons de l'état d'avancement de votre dossier de demande de titre et de son délai de traitement lorsque cela est réalisable.</p> 	<p>Vérification de la fonctionnalité sur le site de la démarche.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
	<p>11.5 Nous mettons à votre disposition un module de prise de rendez-vous en ligne pour au moins une démarche administrative afin de nous adapter à vos contraintes et limiter votre temps d'attente. Le standard ou les agents d'accueil peuvent vous aider à réaliser cette démarche. Nous vous adressons un accusé réception destiné à vous informer de la prise en compte de votre rendez-vous.</p> 	<p>Examen du dispositif de prise de rendez-vous en ligne, pour au moins une démarche et test de la fonctionnalité de l'accusé de réception pour la prise de rendez-vous.</p>
	<p>11.6 Nous vous proposons des solutions alternatives en cas de blocage technique ou d'impossibilité avérée de déposer son dossier en ligne.</p>	<p>Vérification de l'existence de solutions alternatives.</p>
<p><b>12. Nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux.</b></p>	<p>12.1 Nous assurons une publication régulière et réactive sur au moins un réseau social.</p> <p>12.2 Pour être en interaction avec vous et cibler vos attentes, nous organisons une veille des comptes et des pages dont le contenu est jugé prioritaire.</p> <p>12.3 En cas d'événement majeur, nous vous en informons via les réseaux sociaux et notre site Internet (communiqués de presse, publications de conseils, comportements à adopter).</p>	<p>Examen du contenu publié et du nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux.</p> <p>Examen des modalités mises en place pour assurer la veille des contenus.</p> <p>Vérification des informations communiquées lors d'événements majeurs avérés ou dans les comptes rendus d'exercices pour lesquels le volet « communication digitale » a été testé.</p>





Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>13. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.</b></p>	<p>13.1 Nous nous identifions comme comptes institutionnels de l'État pour éviter les usurpations d'identité et vous garantir l'accès à un compte sécurisé.</p>	<p>Utilisation de la sémantique commune à l'ensemble des comptes des services de l'État et de la Marianne dans l'icône de profil.</p>
	<p>13.2 Nous vous garantissons la fiabilité et la réputation des contacts abonnés ou amis en sécurisant l'accès au(x) compte(s) et à son(leur) contenu(s), nous modérons nos pages conformément à la charte en vigueur.</p> <p><i>Nous nous réservons le droit de ne pas approuver ou de supprimer sans préavis toute publication qui ne respecterait pas les règles de modération établies dans la charte.</i></p> <p><i>Nous nous réservons le droit de procéder au blocage temporaire ou permanent d'un utilisateur qui refuserait de façon répétée de respecter la charte de modération.</i></p>	<p>Respect de la charte interne et d'usage des réseaux sociaux. Publication de la charte de modération sur le site de la préfecture et les réseaux sociaux, indiquant les modalités de suppression.</p>
	<p>13.3 Nous évaluons notre stratégie éditoriale au moins une fois par an afin de répondre au mieux à vos attentes et intégrons les réseaux sociaux dans notre stratégie de communication.</p>	<p>Vérification du plan de communication.</p> <p>Présentation au comité local des usagers et de l'amélioration continue de la stratégie éditoriale et de son bilan annuel.</p>

## E - COURRIERS ET COURRIELS

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>14. Nos courriers courriels et messages sur les téléservices sont compréhensibles et complets.</b></p> 	<p>14.1 Nos réponses sont fiables et complètes. Les courriers, courriels et messages sur les téléservices sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire. La clarté de la réponse apportée sur le fond à vos demandes a pour objectif d'éviter les échanges inutiles.</p> <p>14.2 Tous les courriers et courriels issus du service comportent les mentions obligatoires.</p>	<p>Examen d'un échantillon de courriers/courriels de réponse.</p> <p>Mails mystères et vérification de la présence des mentions minimales dans le modèle de courrier type et dans un échantillon de courriers envoyés aux usagers. (&gt; <u>Voir mentions minimales obligatoires dans la notice explicative</u>).</p> <p>Vérification du contenu de la signature dans un échantillon de courriels de réponse.</p>
<p><b>15. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.</b></p> 	<p>15.1 Un accusé de réception électronique vous est adressé de manière systématique à la suite de toute sollicitation pour les demandes d'information faites par courriel.</p> <p>L'adresse électronique à laquelle vous pouvez vous adresser est mentionnée sur les documents communiqués par le service.</p> <p>En cas de renvoi vers un autre service, vous en êtes informé dans un délai maximum de 5 jours ouvrés par un courriel indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été orienté.</p>	<p>Mails mystères et examen de l'accusé réception et vérification du caractère systématique.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
	<p><b>15.2 Concernant les courriers :</b></p> <p>Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'informations dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète. Si votre demande est incomplète, nous vous demandons des renseignements complémentaires. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 10 jours ouvrés s'applique.</p> <p>Si votre demande a été adressée par erreur à un service non compétent, nous transmettons votre demande avec les documents fournis au service compétent au sein de notre structure.</p>	<p>Examen du taux de réponses des courriers dans les délais fixés.</p> <p>Examen du délai moyen de réponse aux courriers</p>
	<p><b>15.3 Concernant les courriels :</b></p> <p>Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'informations dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète. Si votre demande est incomplète, nous vous demandons des renseignements complémentaires. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 5 jours ouvrés s'applique.</p> <p>Si votre demande a été adressée par erreur à un service non compétent, nous transmettons votre demande avec les documents fournis au service compétent au sein de notre structure.</p>	<p>Examen du taux de réponse des courriels dans les délais fixés.</p> <p>Examen du délai moyen de réponse aux courriels.</p>

## F - ÉCOUTE DES USAGERS

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>16. Nous sommes à votre écoute pour progresser.</b></p> 	<p>16.1 Nous recueillons vos suggestions et réclamations et vous informons de façon lisible sur la manière dont nous les prenons en compte.</p> <p>Nous nous engageons à répondre à vos suggestions et réclamations soit par une réponse sur le fond soit par une réponse d'attente dans les :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 5 jours ouvrés si envoi électronique par courriel ou témoignage déposé sur « Je Donne Mon Avis (JDMA) »,</li> <li>→ 10 jours ouvrés si envoi par courrier,</li> <li>→ 10 jours ouvrés si dépôt dans l'urne.</li> </ul> <p>16.2 Au minimum une fois par an pour chacun des services « métiers » concernés par la démarche qualité, nous organisons ou participons à un événement réunissant nos partenaires, usagers ou leurs représentants. Ces événements sont l'occasion de présenter les évolutions réglementaires ou d'organisations, lutter contre le non-recours et renforcer la proximité de ces services et la dimension partenariale avec les autres acteurs publics ou organisations d'usagers.</p> <p>16.3 Nous nous engageons à co-construire avec vous notre offre de services et à simplifier les démarches en lien avec vos besoins.</p>	<p>Vérification des modalités de dépôts des suggestions et réclamations, à la fois dans les locaux, sur le site Internet, sur la plateforme Services publics + et par courrier/courriel.</p> <p>Suivi des délais de réponse (taux de réponse dans les délais et délais moyens)</p> <p>Analyse des résultats des réclamations suggestions.</p> <p>Vérification de l'organisation ou la participation à un événement pour chaque service métier au moins une fois par an.</p> <p>Cet engagement est porté par l'administration centrale et ne fait pas l'objet d'un contrôle dans les préfetures.</p>
<p><b>17. Nous portons une attention particulière à vos demandes urgentes ou prioritaires et luttons contre le non-secours.</b></p> 	<p>17.1 Nous mettons en œuvre un moyen de contact particulier pour vous permettre de signaler les demandes les plus urgentes (perte de droits, risque portant atteinte à la sécurité...).</p> <p>17.2 Nous mettons à votre disposition les informations nécessaires pour déposer un recours.</p>	<p>Vérification de l'existence du dispositif : formalisation des critères d'urgence et du circuit de signalement.</p> <p>Vérifications de la présence de l'information sur les pages Internet et les courriers type.</p>





Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
	17.3 Nous sommes proactifs pour vous informer de vos droits et des besoins de renouvellement éventuels de vos démarches et luttons contre le non-recours.	Entretien avec les agents de guichet. L'alerte de l'utilisateur dans les 6 mois avant expiration de son passeport biométrique est portée par la plateforme ANTS et ne fait pas l'objet d'un contrôle dans les préfectures.



# MODULE GÉNÉRAL N° 2 :




Pilotage  
des démarches qualité  
et de l'éco-responsabilité  
des services


## A - PILOTAGE DES DÉMARCHES QUALITÉ

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>18. Nous identifions les responsables de la démarche qualité.</b></p> 	<p>18.1 Le secrétaire général de la préfecture de département et/ou le sous-préfet de l'arrondissement concerné est/ sont garant(s) de la mise en œuvre des engagements qualité de ce référentiel.</p> 	<p>Vérification de la participation du secrétaire général ou sous-préfet à la démarche qualité.</p>
	<p>18.2 Le secrétaire général ou le sous-préfet désigne un service ou un responsable de la démarche qualité en charge de piloter le déploiement des engagements qualité de ce référentiel dans les services. Le référent qualité désigné est formé et dispose de l'appui nécessaire pour assurer cette mission. Le référent qualité doit être identifié sur l'organigramme de la structure.</p> 	<p>Vérification de l'identification, de la formation et des moyens du responsable ou du service en charge de la démarche qualité.</p>
	<p>18.3 Sur proposition du service ou responsable de la démarche qualité, le secrétaire général ou le sous-préfet définit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de la politique qualité. Les chefs de services concernés par les engagements qualité sont responsables de leur appropriation et application dans leur service.</p>	<p>Vérification de la définition des responsabilités des autres acteurs de la démarche qualité.</p>
<p><b>19. Nous animons la démarche qualité dans les services.</b></p> 	<p>19.1 La mise en œuvre de ces démarches qualité et le suivi de ces responsabilités sont assurés en instaurant un comité de pilotage de la qualité (COFIL), présidé par le secrétaire général ou le sous-préfet d'arrondissement concerné (ou par son représentant). Le service ou responsable de la démarche qualité assure l'animation de la réunion et présente les travaux réalisés, en cours ou à prévoir. Les chefs des services et/ou les représentants des services concernés par la démarche qualité participent à ce COFIL qualité.</p>	<p>Vérification de l'organisation des COFIL.</p>








Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
	19.2 Sur proposition du service ou du responsable de la démarche qualité, le secrétaire général ou le sous-préfet, impulse la tenue des instances de gouvernance de la démarche qualité pour faciliter le déploiement des engagements qualité.	Vérification de l'organisation de groupes de travail.
	19.3 Le référent qualité suit le déploiement des engagements dans les services et accompagne les agents des services pour établir un plan d'action afin d'atteindre les objectifs fixés par le secrétaire général ou le sous-préfet. Ce plan d'action identifie les responsables des actions à mettre en œuvre et précise leurs échéances.	Vérification des plans d'actions ou méthodes de management visuels (KAPLAN) utilisés
	19.4 Le référent qualité est en charge de diffuser la culture de la qualité dans les services et de recueillir et de valoriser les suggestions du personnel en organisant des réunions d'information, ateliers de sensibilisations ou toutes actions d'informations nécessaires à destination des personnels de la structure.	Vérification des actions menées à destination des personnels de la structure.
	19.5 Le référent qualité réalise annuellement un bilan de la qualité. Ce bilan est présenté lors d'un COFIL qualité, ainsi qu'aux organisations du personnel lors d'un comité social (CSA).	Vérification de la réalisation et présentation du bilan annuel de la qualité.
	19.6 Le référent qualité est responsable de la communication relative à la démarche qualité à destination des usagers afin de présenter les résultats des services, les actions mises en œuvre ou les engagements pris en faveur de la qualité de service.	Vérification de la communication externe relative à la qualité.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>20. Nous organisons une gestion documentaire et un suivi de nos résultats de performance pour maintenir un haut niveau de service.</b></p>	<p>20.1 Dans le cadre de la démarche qualité, nous mettons en œuvre une organisation documentaire de la démarche qualité. Cette organisation documentaire est actualisée et accessible à l'ensemble des personnels dans des conditions de sécurités suffisantes.</p>	<p>Vérification de l'existence d'une organisation documentaire comprenant les documents de référence et les enregistrements.</p> <p>Vérification de la mise à jour régulière des documents et de l'existence de la liste des enregistrements.</p>
	<p>20.2 Afin d'assurer un suivi de certains engagements, nous créons des indicateurs de performance ou les collectons sur la base des données déjà existantes. Nous définissons la périodicité et les méthodes de calcul de ces indicateurs. </p>	<p>Vérification de l'existence d'un tableau de suivi des indicateurs.</p> <p>Vérification de la définition des indicateurs.</p>
	<p>20.3 Un correspondant local du délégué ministériel de la protection des données a été désigné afin de prendre en compte les obligations légales en matière de protection des données personnelles. </p>	<p>Vérification de la désignation d'un correspondant, ayant suivi la formation dispensée par le délégué ministériel de la protection des données.</p> <p>Vérification de la communication auprès des agents de son identité et de son rôle.</p> <p>Existence du registre des activités de traitement à jour.</p> <p>Mise en conformité des mentions d'information sur les sites Internet (note SG MI n° 20-009325-D du 23 juin 2020)</p>
<p><b>21. Nous formons nos personnels pour vous garantir un haut niveau de service.</b></p>	<p>21.1 Nous accompagnons et formons l'ensemble des agents au moment de leur prise de poste. Une attention particulière est portée sur la formation en compétence relationnelle pour les agents en contact avec les usagers, pour améliorer la satisfaction de l'utilisateur et le bien-être des agents affectés sur ces missions. </p>	<p>Vérification de l'existence d'une procédure d'accueil et d'une liste de formation pour les prises de poste.</p>
	<p>21.2 Nous mettons en place un tutorat dans le service entre les agents expérimentés et les nouveaux arrivants, lorsque les formations ne sont pas disponibles dans l'immédiat.</p>	<p>Vérification des modalités de tutorats mises en œuvre.</p>
	<p>21.3 Nous maintenons et développons les compétences des agents et des cadres tout au long de leur parcours sur le poste.</p>	<p>Vérification des fréquences de recyclage des compétences.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
	<p>21.4 La formation au sein des services de la préfecture ou de la sous-préfecture, concernées par la labellisation de services, donne lieu à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ L'identification annuelle des besoins en formation,</li> <li>→ La formalisation et la mise en œuvre d'actions de formation,</li> <li>→ L'enregistrement individualisé des formations.</li> </ul>	<p>Examen des modalités d'identification annuelle des besoins en formation et du plan d'amélioration.</p> <p>Vérification des formations réalisées et de leur enregistrement.</p>
<p><b>22. Nous sommes proches de vous et nous nous améliorons en continu.</b></p> 	<p>22.1 Au moins une fois par an, nous mesurons la satisfaction de l'ensemble des usagers de nos différents services au moyen d'une enquête de satisfaction et en partageons les résultats.</p> <p>22.2 Une fois par an, nous interrogeons les agents publics pour mesurer leur perception de la relation à l'utilisateur et sur les procédures mises en œuvre.</p> <p>22.3 Nous mettons en œuvre une organisation interne permettant aux collaborateurs de faire part des dysfonctionnements et de participer à la définition des pistes d'amélioration de la qualité de service.</p> <p>22.4 Une fois par an, nous réalisons un autodiagnostic et analysons nos résultats (enquêtes de satisfaction, réclamations, enquête agents, délais de traitement...) pour identifier des pistes d'améliorations de nos services. Le plan d'action mis en œuvre est révisé à échéances régulières tout au long de l'année, notamment à l'aide du suivi des indicateurs trimestriels.</p> <p>22.5 Au moins une fois par an, nous réunissons un comité local des usagers et de l'amélioration continue afin de présenter les résultats ou travaux en cours de la démarche qualité, recueillir les remarques et suggestions de la part des usagers et les associer au plan d'action d'amélioration des services.</p>	<p>Vérification de la réalisation et des résultats de l'enquête de satisfaction.</p> <p>Vérification de la réalisation et des résultats de l'enquête agents.</p> <p>Vérification de l'organisation mise en place.</p> <p>Vérification d'une analyse des résultats de services, de la rédaction et mise en œuvre d'un plan d'action.</p> <p>Vérification de la bonne tenue d'une réunion d'un comité local annuel.</p>

## B - PILOTAGE DE L'ÉCORESPONSABILITÉ DES SERVICES

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>23. Nous favorisons la transition énergétique.</b></p> 	<p>23.1 Nous réalisons un bilan d'émissions de gaz à effet de serre.</p> <p>23.2 Nous encourageons et facilitons l'utilisation de solutions de mobilité durable pour les agents, usagers et visiteurs.</p> <p>23.3 Nous favorisons l'utilisation d'énergies renouvelables.</p>	<p>Vérification des actions menées relatives au suivi des émissions des gaz à effet de serre.</p> <p>Vérification des actions entreprises en faveur de la mobilité durable.</p> <p>Vérification des énergies renouvelables installées, utilisées ou à l'étude.</p>
<p><b>24. Nous nous engageons à limiter le gaspillage des ressources.</b></p> 	<p>24.1 Nous suivons notre consommation de fluides afin d'optimiser la facture énergétique et garantir la préservation de l'eau.</p> <p>24.2 Nous agissons en faveur de la sobriété énergétique.</p> <p>24.3 Nous assurons la fin de vie de tous nos déchets en respectant la hiérarchie des modes de traitement.</p> <p>24.4 Nous nous engageons à limiter l'empreinte écologique de nos équipements, services et usages du numérique.</p>	<p>Vérification des actions menées en faveur des économies d'énergie et de la préservation de l'eau.</p> <p>Vérification de l'application des orientations gouvernementales et d'un plan départemental ou régional en faveur de la sobriété énergétique.</p> <p>Vérification des modalités mises en œuvre pour la gestion responsable des déchets.</p> <p>Vérification de l'existence d'une démarche de réduction de l'empreinte carbone du numérique public.</p>
<p><b>25. Nous prenons en compte les critères d'écoresponsabilité dans notre politique d'achats.</b></p> 	<p>25.1 Nous privilégions systématiquement l'économie circulaire sur les segments d'achats qui le permettent.</p> <p>25.2 Nous nous engageons en faveur d'achats de matériels plus responsables sur le lieu de travail et pour les événements, notamment en bannissant le plastique à usage unique.</p> <p>25.3 Nous nous engageons pour une alimentation plus respectueuse de l'environnement.</p>	<p>Vérification du recours à l'économie circulaire tant pour l'achat de biens et de services que pour le don de matériels.</p> <p>Vérification des actions menées en faveur d'achats écoresponsables.</p> <p>Vérification des actions menées en faveur d'une alimentation respectueuse de l'environnement.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
	25.4 Nous bannissons l'utilisation des produits phytopharmaceutiques.	Vérification des modalités d'entretiens des espaces verts. Vérification des achats, produits et prestations pour l'entretien des espaces verts. Communication et sensibilisation des personnes et structures concernées.
<b>26. Nous nous engageons en faveur de la biodiversité.</b> 	26.1 Nous nous engageons à réaliser des actions pour protéger et restaurer la biodiversité sur nos espaces.	Vérification des actions réalisées en faveur de la biodiversité.
<b>27. Nous encourageons nos agents à proposer ou participer à des initiatives au sein de nos structures.</b> 	<p>27.1 Nous invitons les agents à se mobiliser pour appuyer la dynamique et identifier d'autres actions à conduire à l'échelle locale.</p> <p>27.2 Nous développons notre stratégie de communication autour de l'écoresponsabilité.</p>	<p>Vérification de la sensibilisation des agents à l'éco-responsabilité et des actions identifiées ou menées.</p> <p>Vérification des actions de communication menées auprès des usagers sur les objectifs et les actions entreprises en termes d'éco-responsabilité et/ou sur les résultats obtenus.</p>



# MODULE MÉTIER N° 3 :

Délivrance  
de titres sécurisés

Les engagements de service détaillés ci-dessous concernent (sous réserve de l'exercice de ces missions par les préfectures) :

- Les cartes nationales d'identités et les passeports ;
- les certificats d'immatriculation de véhicules ;
- les permis de conduire français, internationaux et l'échange de permis de conduire étrangers.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<b>28. Nous vous informons sur les délais d'instruction et de mise à disposition des titres.</b>	28.1 Nous vous informons sur les délais de prise en charge, de traitement, de production et/ou de délivrance des titres.	Vérification des informations sur le site du service et dans les locaux.
<b>29. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable.</b>	29.1 Nous assurons un suivi de l'activité pour délivrer vos titres au plus près des cibles nationales fixées.	Vérification des modalités de suivi de l'activité.
	29.2 Nous mettons en place un plan d'amélioration en cas de dégradation observée.	Vérification de l'existence d'un plan d'amélioration.
<b>30. Nous délivrons vos titres de manière sécurisée grâce à une lutte contre la fraude organisée.</b>	30.1 Nos agents sont sensibilisés régulièrement à la lutte contre la fraude.	Vérification des modalités de sensibilisation.
	30.2 Nous organisons la lutte contre la fraude dans nos services.	Vérification des modalités d'organisation et d'exercice de la lutte contre la fraude.
	30.3 Nous mettons à disposition des usagers victimes de fraude documentaire des informations pertinentes.	Vérification des informations délivrées aux usagers victimes de fraude documentaire.



# **MODULE MÉTIER N° 4 :**

Délivrance  
de titres et documents  
relatifs à l'entrée  
et au séjour des étrangers  
en France

Les engagements de service détaillés ci-dessous concernent (sous réserve de l'exercice de ces missions) :

- la carte de séjour temporaire, la carte de séjour pluriannuelle, le passeport talents, la carte de résident, la carte de retraités, le récépissé de carte de séjour, l'autorisation provisoire de séjour, le visa long séjour valant titre de séjour (partie renouvellement);
- le document de circulation pour étranger mineur (DCEM);
- la demande d'asile et la demande de naturalisation;
- l'autorisation de travail main-d'œuvre étrangère.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<b>31. Nous vous informons sur les délais d'instruction et de mise à disposition des titres et documents.</b>	31.1 Nous vous informons sur les délais de prise en charge, de traitement, de production et/ou de délivrance des titres et documents.	Vérification des informations sur le site du service et dans les locaux.
<b>32. Nous nous organisons pour délivrer vos titres et documents dans un délai raisonnable.</b>	32.1 Nous assurons un suivi de l'activité pour délivrer vos titres et documents au plus près des cibles nationales fixées.	Vérification des modalités de suivi de l'activité.
	32.2 Nous mettons en place un plan d'amélioration en cas de dégradation observée.	Vérification de l'existence d'un plan d'amélioration.
<b>33. Nous délivrons vos titres et documents de manière sécurisée grâce à une lutte contre la fraude organisée.</b>	33.1 Nos agents sont sensibilisés régulièrement à la lutte contre la fraude.	Vérification des modalités de sensibilisation.
	33.2 Nous organisons la lutte contre la fraude dans nos services.	Vérification des modalités d'organisation et d'exercice de la lutte contre la fraude.
	33.3 Nous mettons à disposition des usagers victimes de fraude documentaire des informations pertinentes.	Vérification des informations délivrées aux usagers victimes de fraude documentaire.
<b>34. Nous nous adaptons à vos contraintes.</b> <i>(Uniquement pour les services assurant la remise en présentiel de titres et documents.)</i>	34.1 Afin de limiter votre attente, un dispositif particulier est proposé pour les remises simples de titres et documents.	Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'un dispositif particulier permettant de s'adapter aux contraintes de l'utilisateur.

# MODULE MÉTIER N° 5 :

Relation  
avec les collectivités  
territoriales, garanties  
des libertés publiques  
et du respect de la loi

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<p><b>35. Nous vous accompagnons dans vos démarches et nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.</b></p>	<p><b>35.1 Concernant les courriers :</b></p> <p>Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'information ou de conseil sous 10 jours ouvrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ soit par une réponse sur le fond,</li> <li>→ soit par une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse sur le fond.</li> </ul>	<p>Vérification des délais et modalités de réponses aux courriers.</p>
	<p><b>35.2 Concernant les courriels :</b></p> <p>Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'information ou de conseil sous 5 jours ouvrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ soit par une réponse sur le fond,</li> <li>→ soit par une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse sur le fond.</li> </ul>	<p>Vérification des délais et modalités de réponses aux courriers.</p>
	<p><b>35.3 Concernant les demandes téléphoniques :</b></p> <p>Nous sommes joignables par téléphone pour vous conseiller.</p>	<p>Suivi de l'activité de conseil des services sur le canal téléphonique.</p>
	<p><b>35.4 Concernant les demandes de rendez-vous :</b></p> <p>Au minimum dans le cadre du contrôle budgétaire et de légalité, nous proposons à tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande une date de rendez-vous dans les délais les plus courts possibles.</p>	<p>Vérification des modalités de suivi des délais de rendez-vous ou des résultats de la satisfaction des élus.</p>
	<p><b>35.5 Concernant le suivi de notre activité :</b></p> <p>Nous vous transmettons annuellement un bilan des contrôles de légalité et budgétaires.</p>	<p>Vérification de la réalisation et de la communication d'un bilan annuel des contrôles de légalité et budgétaires.</p>

# **MODULE MÉTIER N° 6 :**

Pilotage des politiques  
interministérielles

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<b>36. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous accompagner dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui à l'ingénierie territoriale.</b>	36.1 Nous vous orientons dans vos démarches et mettons à votre disposition une information facilement accessible pour vos projets.	Vérification des modalités d'informations.
	36.2 Nous désignons un référent pour votre projet, destiné à assurer le suivi du dossier.	Vérification de la désignation de référents.
	36.3 Nous vous accompagnons dans vos projets et nous engageons à organiser ou participer aux réunions de lancement et de suivi avec les services de l'État compétents.	Vérification de la participation ou organisation de réunions.
	36.4 Nous vous accompagnons en appui à la constitution du dossier destiné au service instructeur et tout au long du développement de votre projet. Nous vous informons de son état d'avancement.	Vérification des modalités d'accompagnement.
<b>37. Localement, nous assurons une coordination des principaux acteurs des politiques de l'État.</b>	37.1 Nous organisons ou nous participons à des réunions régulières de pilotage et de coordination avec les partenaires locaux (collectivités territoriales, associations de proximité, bailleurs sociaux...) et en lien avec les DDI. Ces réunions ont pour objectif de définir des plans d'actions et de suivre précisément leur mise en œuvre.	Vérification de la participation ou organisation de réunions de pilotage ou de coordination.
	37.2 Nous mettons un lien sur notre site Internet vous permettant d'avoir accès au portail de demande de subventions. Cet outil vous permet notamment de disposer de la liste des pièces exigibles, d'obtenir la preuve de dépôt du CERFA ainsi que l'attestation de recevabilité de votre dossier.	Vérification du lien sur le site Internet.
	37.3 Les délégués du préfet sont les interlocuteurs des acteurs locaux pour les sujets relatifs à la politique de la ville (collectivités, associations, bailleurs sociaux, chefs de projets locaux...).	Vérification des fiches de poste des délégués du préfet.
	37.4 Pour vous accompagner sur vos projets, nous sollicitons l'expertise métier des secrétariats généraux pour les affaires régionales et des directions régionales compétentes.	Vérification de la relation avec les secrétariats généraux pour les affaires régionales.

# **MODULE MÉTIER N° 7 :**

Polices administratives  
liées à la sécurité

Ce module comprend a minima les missions de délivrance d'une autorisation pour une activité réglementée, à caractère individuel ou collectif, professionnel ou de loisirs, en lien avec la sécurité :

- Agréments professionnels (gardes particuliers, gardes champêtres, policiers municipaux...).
- Détention et port d'armes.
- Vidéo-protection.
- Épreuves sportives motorisées.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<b>38. Nous vous accompagnons dans la réalisation de vos démarches et mettons à votre disposition les informations sur les démarches et sur le traitement de votre demande.</b>	38.1 Nous vous offrons la possibilité de réaliser vos démarches en ligne grâce à une téléprocédure ou par courriel à l'exception des démarches nécessitant de fournir des pièces justificatives originales.	Vérification des démarches réalisables en ligne et celles réalisables uniquement physiquement.
	38.2 Nous confirmons la réception de votre demande dans les 10 jours ouvrés pour les courriers et 5 jours pour les courriels et vous indiquons un délai prévisionnel de traitement et les coordonnées du service.	Vérification des modalités de réponse et de leur suivi.
	38.3 Si la demande est incomplète, nous vous contactons dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de votre demande et vous informons de la liste des pièces manquantes ou à corriger.	Vérification des modalités d'information relatives aux dossiers incomplets et de leur suivi.
	38.4 Nous traitons vos demandes dans un délai annoncé et respecté, selon la réglementation de police administrative en vigueur. Si ce délai est dépassé, nous vous en informons en vous précisant un nouveau délai.	Vérification de l'information sur les délais et les modalités de suivi des dossiers.
	38.5 En cas de difficulté, nous vous accompagnons pour vos démarches en ligne par téléphone ou vous invitons à vous déplacer au point numérique.	Vérification des modalités d'accompagnement. Vérification de la communication relative aux modalités d'accompagnement.



# **MODULE MÉTIER N° 8 :**

Communication  
d'urgence en cas  
d'évènement majeur

**Évènement majeur :** l'urgence de la situation est jugée avérée lorsque le préfet décide de prendre la direction des opérations au regard des enjeux en termes d'ordre public et de sécurité civile, nécessitant l'activation du COD.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<b>39. En cas d'évènement majeur, nous activons la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure 7/7j – 24/24h.</b>	39.1 En cas d'évènement majeur avéré, l'autorité préfectorale de permanence, secondée par un agent ou cadre d'astreinte, assure la communication d'urgence et l'activation de la cellule de communication d'urgence.	Vérification des modalités d'organisation et des outils existants.  Vérification de la communication d'urgence réalisée lors d'évènements majeurs avérés ou d'exercices.
	39.2 En cas d'évènement majeur avéré, nous activons la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure.	Vérification des modalités d'activation et de fonctionnement de la cellule de communication d'urgence.  Vérification de l'activation de la cellule de communication d'urgence lors d'évènements majeurs avérés ou d'exercices.
<b>40. En moins d'une heure après l'activation du Centre Opérationnel Départemental (COD), sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information.</b>	40.1 Nous contactons, par tout système adapté (appel direct ou système d'automate d'appels) les élus locaux concernés par l'évènement majeur.	Vérification des modalités d'information des élus.  Vérification de l'information des élus lors d'évènements majeurs avérés ou d'exercices.
	40.2 Nous avons constitué un vivier d'interlocuteurs chargés d'organiser les contacts avec la presse. Les préfetures s'inscrivent dans les conventions nationales établies avec la presse et échangent avec les médias locaux.	Vérification de l'identification du vivier d'interlocuteurs dédiés.  Vérification de l'existence de conventions avec des médias.
	40.3 En moins d'une heure après l'activation du COD, nous transmettons aux médias un premier message d'alerte sur la nature et le périmètre de l'évènement majeur.	Vérification des modalités d'information de la presse.  Vérification de l'information de la presse lors d'évènements majeurs avérés ou d'exercices.
	40.4 Nous publions sur les réseaux sociaux, le portail Internet des services de l'État et l'application mobile, lorsqu'elle existe, les éléments factuels et consolidés à destination du grand public et les communiqués de presse.	Vérification des modalités de diffusion des informations sur les réseaux sociaux et les sites institutionnels.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
	<p>40.5 En fonction de l'événement majeur, nous vous informons notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ les conseils de comportements à tenir;</li> <li>→ l'évolution de l'événement;</li> <li>→ les informations en termes de prévention;</li> <li>→ la protection ou l'évacuation de la population;</li> <li>→ les mesures mises en œuvre et les actions menées;</li> <li>→ l'annonce du retour à la normale ou de la fin de l'événement majeur.</li> </ul> <p>40.6 Nous utilisons le dispositif de système d'alerte et d'information des populations FR-ALERT pour informer la population afin de prévenir en temps réel toute personne détentric de d'un téléphone portable de sa présence dans une zone de danger.</p>	<p>Vérification des informations communiquées lors d'événements majeurs avérés ou d'exercices.</p> <p>Vérification des modalités d'utilisation du dispositif FR-ALERT.</p> <p>Vérification de l'utilisation du dispositif FR-ALERT lors d'événements majeurs avérés ou d'exercices.</p>
<p><b>41. En cas de besoin, nous activons la cellule d'information au public (CIP) à l'aide du numéro national d'information du public (NNIP) sur ordre du préfet.</b></p>	<p>41.1 En cas de besoin, nous mettons en place un numéro unique pour informer le grand public de l'événement majeur en cours. Ce numéro est communiqué à l'ensemble des médias et aux usagers sur Internet et par téléphone.</p>	<p>Vérification des modalités d'activation de la cellule d'information du public (CIP).</p> <p>Vérification de l'activation de la CIP lors d'événements majeurs avérés ou d'exercices.</p>
<p><b>42. Nous sommes préparés à gérer la communication de crise pour un événement majeur de forte intensité ou de longue durée.</b></p>	<p>42.1 En cas de crise de forte intensité, nous sollicitons les moyens nationaux pour renforcer nos moyens de communication.</p> <p>42.2 En cas de crise de longue durée, nous sollicitons la préfecture de zone ou les préfectures limitrophes afin de mutualiser les ressources pour communiquer soit en cas de crise commune à plusieurs départements soit pour bénéficier de renfort dans le cas d'une crise impactant fortement le département.</p>	<p>Présence d'une liste de contact et des modalités de renforcement des moyens par la Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises (DGSCGC) et la Délégation à l'information et à la communication (DICOM).</p> <p>Vérification des modalités mises en œuvre et listes de contacts.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle
<b>43. Nous organisons régulièrement des exercices simulant un événement majeur et réalisons systématiquement des retours d'expériences formalisés.</b>	43.1 Nous nous engageons à tester le volet communication au moins une fois par an notamment pour les exercices d'ampleur (SATER, nucléaire, attentat...).	Vérification de communiqués de presse publiés lors d'événements majeurs avérés ou d'exercices.
	43.2 Nous nous engageons à réaliser une pression médiatique simulée dans le cadre des exercices d'ampleur au moins une fois par an.	Vérification de la simulation de la pression médiatique lors d'exercices d'ampleur ou d'un RETEX d'un événement majeur avéré avec une forte pression médiatique.
	43.3 Dans le cadre des exercices menés, nous nous engageons à activer la cellule d'information au public (CIP).	Vérification de l'activation de la CIP lors d'événements majeurs avérés ou d'exercices.

